陕西省图书馆(陕西省古籍保护中心）高新馆区项目物业服务合同

第一章 总则

第一条 合同当事人

委托方（甲方）：陕西省图书馆(陕西省古籍保护中心)

法定代表人或授权代表：周云岳

统一社会信用代码：12610000435200976R

地址：陕西省西安市长安北路 14 号

物业服务企业（乙方）：立新众联务管保安集团有限公司

法定代表人：史可旺

统一社会信用代码：91610125333694960J

地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城二路 10 号天地时代广场 1 幢 12208 室

根据中华人民共和国有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就陕西省图书馆(陕西省古籍保护中心）高新馆区物业服务项目（项目名称）（以下简称“本项目”）物业服务有关事宜,协商订立本合同。

第二条 物业基本情况

名称:陕西省图书馆(陕西省古籍保护中心)高新馆区物业服务项目;

类型:公共场馆类;

坐落位置:陕西省西安市高新区云水二路;

建筑面积:86000 平方米;

占地面积:52598.67 平方米(78.898 亩);

绿化面积:30000 平方米。

第三条 物业委托服务范围

1.卫生保洁服务:馆内所有公共区域大面积及小面积地面、墙面、顶面、阅览设施、卫生间、外围场所、其他区域卫生保洁服务；垃圾分类收集与处理、四害消杀、会议服务及活动保障服务。

2.安保服务:出入管理（门岗值守及人员车辆进出登记）、巡查（全馆及重点区域）、监管（图书馆监测仪和门禁系统）、监视、检查及设备操作（消防监控室）、人员疏导、安全检查、车辆管理服务及活动保障。

3.设备设施维护维修服务:服务区域内的门窗、桌椅、公共设施、高低压配电室、插座灯具等设施设备的维修维护及保养工作；上下水、消防供水、空调冷热水系统等设备的巡查保养及维修工作；消防设备、监控设备、电梯等设备的巡视维护工作；工程建设的水电保障工作。

4.绿化管护服务:包括浇水、施肥、修剪、整形、除草、病虫防治、零星移栽、摆花及合同期间绿植死亡的补栽、修剪、整形、绿地内保洁、垃圾清理及其他临时性任务等馆内馆外的绿化管护服务工作。

第二章 物业服务事项

第四条 物业服务具体内容和要求

(一)、卫生保洁服务

1、服务内容：包含管内所有公共区域大面积及小面积地面、墙面、顶面、阅览设施、卫生间、外围场所、其他区域卫生保洁服务；垃圾分类收集与处理、四害消杀、会议服务及活动保障服务。

2、服务要求

（1）地面

1.1馆内所有公共区域大面积地面。如大厅、天井、水磨石地面、大理石地面，做到表面光滑明亮，无灰尘、印迹、污垢、污渍等（地面如用地蜡，需做好防水防滑）。地面卫生一小时清扫一次，随时查看，及时打扫，并有责任人（清扫人员）签名。

1.2 馆内所有公共区域小面积地面。如过道、楼梯、电梯间的石材、地砖、PVC 地面等，做到地面平整、光亮、色泽均一，点、线、面、条清晰。石材地面每周彻底清洗维护一次。

（2）墙面

2.1 馆内所有花岗石、大理石墙面，做到表面光滑、明亮、无污垢。每天擦拭一次。

2.2 馆内所有墙面玻璃、镜面，做到表面洁净明亮、透光性好，镜面人像清晰，无水渍、污渍。随时检查，随时打扫。

2.3 馆内所有门窗，做到无灰尘、印迹、污垢、污渍。所有公共区域门窗每月擦拭一次。各办公室门窗每季度擦洗一次，一年四次。做到无灰尘、印迹、洁净明亮。

2.4 馆内亚光丝不锈钢金属墙面，做到表面色泽均一、明亮，无划痕、印迹，有金属质感。

2.5 馆内所有公共区域白墙，属于涂料的要做到无灰尘、印迹、蛛丝、黑色划痕及其他污垢等。所有墙面每月除尘一次。

2.6 馆内石材墙面需做到每半年彻底清洗维护一次。

（3）顶面

3.1 灯饰、吊顶、喷淋等需高空作业的，每月除尘打扫一次，做到表面无灰尘、印迹、污垢、污渍等。

3.2 灯具饰品，做到无灰尘、印迹、污垢、污渍，及时检查，及时打扫。

（4）阅览设施

4.1 馆内所有开放区域内的书架、书柜，自助还书机、标示标牌等设施的日常清扫工作，必须做到无灰尘、印迹、污垢、污渍等。责任区域应划分清晰、包干到人，以周为单位，每周擦拭一次。

4.2 所有开放区域内的阅读桌椅，做到无灰尘、印迹、污垢、污渍等。在每天开馆前须打扫干净，摆放整齐。

4.3 所有开放区域内的电脑、电子阅览器，每天开馆前擦拭干净，需注意电子产品的打扫维护注意事项，干布擦拭，轻擦轻放。

4.4 会议厅、报告厅、贵宾厅需按会议通知的时间，提前一天完成内部的打扫清理工作。

（5）卫生间

5.1 馆内所有卫生间、开水间、公共区域，每日开馆前打扫干净，开馆后随时打扫清理。

5.2 卫生间应做到无异味、臭味，无烟头纸屑、污物污水。卫生洁具做到无积便、无尿垢、无污渍、无积水、无臭味；台面、坐便、蹲便、小便器做到洁净无黄渍；瓷器光洁明亮；小便器内需随时搁置除臭剂；保持下水口水流畅通。

5.3 每天清水冲洗地面、蹲坑、小便器、洗手台一次。

5.4 负责卫生间各类耗材补给，保证卫生间内厕纸、擦手纸、洗手液等耗材及时补充供应，无以次充好、无断供。

5.5 地面、墙面、门、窗、台面、玻璃镜面、隔板无污渍积尘和其它杂物；卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识。

（6）外围场所

6.1 石墙、石柱、雕塑、指示牌等，不得有积灰、污迹、水迹、脏物、杂物等。

6.2 馆外台阶，不得有积灰、污迹、水迹、脏物、杂物等，台阶路面应保持路面本色，需要做到每天两次清理打扫，每月彻底清洗打扫一次（台阶立面涮洗,以季度为单位,每年四次）。

6.3 馆内外停车场、存包处、主干道，需要做到无污迹、水迹、杂物。

6.4 存包处需有专人值班，并严格按照《陕西省图书馆存包柜管理办法》管理，确保因存包柜故障、误操作、丢失票据等问题须开柜工作的及时性和安全性，避免存包柜的恶意占有，对存包柜随时巡视检查，确保存包处安全。每天下班前及时打扫卫生及清理垃圾，做到存包处地面、柜体,干净整洁，无垃圾杂物堆放。

6.5 馆外所有属于场馆的绿化区域，需定时打扫，及时清理，一周进行一次彻底打扫。

（7）其他区域服务

7.1 各种消防设施，做到表面清洁、颜色鲜艳，无灰尘、污渍、无积灰。馆内、外消防通道保证干净整洁、通畅，无杂物堆积。

7.2 垃圾桶，做到垃圾不外溢，外表无积灰、污渍。垃圾早晚两次打包清运。

7.3 烟盅，随时打扫，不得存有污渍、烟头、痰迹等。

7.4 电梯轿厢，不得有积灰、污迹、水迹、脏物、杂物等，轿厢内壁干净光洁。

7.5 显示屏、指示牌，需要做到表面干净无灰尘，发现故障、损坏时及时报修。

7.6 会议室需派专职人员清洁打扫，如遇会议使用时需提前进行安排，准备好会议中使用的茶具、热水，会后及时打扫清理会议室。

7.7 办公区域除办公室内需提供公共区域的保洁服务，安排人员打扫包括：地面、公共区域办公家具的清扫，垃圾，绿化维护等。

7.8 做好馆内防蝇、蚊、虫、鼠工作，应有计划，有措施，有记录。喷洒、投放药物时，须于显著位置设置安全提醒标志，做好安全警示工作。

7.9 物业提供办公区各办公室内订阅的报纸、刊物的分发工作。

7.10 负责馆内订阅的报纸、刊物的分发工作。

7.11在特殊天气（如：雨雪天气）及自然灾害等情况时，做好馆内秩序疏导、读者服务工作及相关应急物资（如：应急照明、应急发电、沙袋、防滑物料等所需耗材）准备工作。

7.12 结合场馆实际，促进场馆节能管理，降低运行成本，设置能源资源管理岗位并指定负责人，设立节能联络员；强化能耗、水耗等目标管理(以国家公共建筑能耗每平方米 100KWH 每年和人均日耗水 50 升，及国家人均综合能耗 1.8 吨标准煤的标准)。

7.13 对馆方安排的其他临时性工作，要及时、有效完成。

（8）垃圾分类收集与处理

8.1 自 2018 年起，场馆全面实行垃圾强制分类，物业要严格贯彻执行国家关于垃圾分类工作的相关标准和《陕西省生活垃圾分类制度实施方案》，合理配置垃圾箱、纸篓等基础设施，对卫生区域内产生的所有垃圾进行规范分类处理，并做好相关记录。

8.2 为减少蚊虫鼠害，所有垃圾不得存放过夜。

8.3 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，配置垃圾箱等设备设施，配备专用的垃圾清运车辆，相关费用由乙方承担。高新馆内外（包括馆外围区域）产生的所有垃圾统一由物业公司负责清运，清运垃圾产生的所有费用由物业公司承担。

8.4 馆区的垃圾做到日产日清，垃圾分类清运要及时、环保。垃圾清运工具应保持清洁无破损，垃圾清运器具应按要求密闭摆放整齐。

8.5 放置于馆区各处的不同类型的垃圾箱、桶的垃圾存量不超过 2/3，垃圾不在筒箱内过夜；每天至少清理 1 次。同时应对各类垃圾桶定期清洗消毒，确保外观无污渍、无明显积水、无蚊蝇横飞。

8.6 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由乙方负责，消杀所需的药物及耗材由乙方负责，药物要求环保低毒，对人体无害。

8.7 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，配置垃圾箱等设备设施，配备专用的垃圾清运车辆，相关费用由乙方承担；垃圾外运由乙方指定的市政环卫清运，乙方负责将管理区域内生活垃圾按规定进行分类处理、分类收集后清运至甲方指点的垃圾中转站。

（9）四害消杀

9.1 按相关行业规范和甲方要求，定期对馆区内开展灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等除“四害”工作，定期对馆区重点区域场所消毒一次，做到无滋生源。

9.2 定期对公共区域、卫生间等部位实施消杀，每项消毒工作必须有记录并按照要求填写完整。

9.3 全年内持续配备毒饵盒进行公区鼠药投放并做好记录台账，投放标准参照国家及甲方相关要求执行，投放前做好提示并做好醒目提示标识。

9.4 根据四害滋生的情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂、及时清理四害虫体等。

（10）会议服务

10.1 承担馆内会议、活动的服务保障工作，根据活动要求配备人员，服务人员要求形象佳、气质好。

10.2 提前一天打扫活动区卫生，摆放桌椅标牌，摆放活动用音响设备。

10.3 会议室需派专职人员每天清洁打扫，如遇会议使用时需提前进行安排，准备好会议中使用的茶具、热水，并在会议室使用过程中提供相应的服务。会后及时打扫清理会议室。

（11）活动保障

做好甲方安排的紧急性、临时性的服务工作。配合甲方做好重大活动及突发事件的保洁服务工作。

(二)、安保服务

1、服务内容：包含出入管理（门岗值守）、巡查（全馆及重点区域）、监管（安检仪和门禁系统）、监视、检查及设备操作（消防中控室）、人员疏导、安全检查及活动保障。

2、服务范围：负责负一层读者出入口8 号电梯、11 号电梯、12 号电梯、13 号电梯、14 号电梯值守（两班）及巡逻；一层少儿区、东门、南门、小南门、西门值守（两班）；安检仪值守（两班值守。安检仪共 3 台，少儿区、南门及西门）；一层至五层每层值守（两班）；夜班岗巡逻（馆区内外）；消防中控室 24 小时三班制。

3、服务要求

（1）服从甲方管理、遵守甲方有关规章制度，执行甲方安全管理规定及要求，严格按甲方要求做好馆内安全管理工作， 自觉接受甲方、辖区单位（如：派出所、消防队等）的业务检查、监督和指导。

（2）陕西省图书馆实行 24 小时安全保卫工作制度，保安人员须着装整齐（包括中控室人员）严格遵守工作制度，认真履行职责，认真做到防火、防恐、防爆、防盗，确保场馆内人员、财、物的安全。

（3）负责全馆监控报警系统正常运行的管理工作，从业人员需熟练报警系统的操作规程，保证安全报警系统的正常运转，能及时应对突发事件。

（4）消防中控室：根据消防部门的规范要求，消防中心值班人员需持有专业上岗从业证书，熟悉消防系统的操作程序。每天对消防监控室联动设备及通讯器材进行一次检查设备是否良好运行，负责 24 小时监视消防主机报警信号及摄像监控系统。熟悉和掌握消

防监控设备的工作原理和操作规范，能够熟练操作。每日记录控制器运行情况、消防联运控制器的运行状况，并填写《消防控制室值班记录》。发现火情及时准确启动消防联动设备并报火警 119，排查消除火灾隐患、组织扑救初期火灾、组织人员疏散逃生。掌握和熟悉了解消防设施的运行、误报警、故障等情况。

（5）保安队员应受过专业良好的业务培训，负责图书馆监测仪和门禁系统的监管工作，不得人为地造成损坏。

（6）严格执行门禁和秩序维护，门岗执勤人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，做好入馆人员身份核验、登记，排查是否携带危险品并及时处置。

（7）图书馆开放期间，保安队员对各楼层进行巡查，对违反公共秩序和本馆安全规定的人和事件加以劝阻（如吸烟、喧哗、随地吐痰及乱扔果皮纸屑、破坏公物及公共设施等）。

（8）加强对馆内重点区域的巡查工作。

（9）在入馆人流高峰期要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇到紧急情况，应能迅速将读者从馆内疏散，并认真做好防爆、防盗、防人身伤害工作。

（10）负责 X 射线安检仪的工作人员，排查入馆人员携带的包裹，能够识别包裹内物品性质并及时处置；

（11）负责 X 射线安检仪的工作人员，在平时工作中负责简单的维护、保养该设备，确保其正常运行；

（12）负责闭馆后的全馆安全巡查，确认无读者滞留后再关闭大门，并切断电源、关闭门窗；

（13）严格执行我馆无烟图书馆的规定，严禁馆区内使用明火；

（14）夜间保安人员严格执行内外巡查工作制度；

（15）馆区保安人员在工作中要认真履责，不间断对馆区进行安全排查，防止安全事故的发生；发生安全事故的，所有责任全部由乙方承担。

（16）乙方有专人对停车场进行管理，对外来办公车辆进行登记，指导停入备用车位，内部员工停车安排有序。

（17）协助负责馆区内重大活动、集会的安全保卫工作，配合甲方开展各类应急演练工作，维护重大活动、集会秩序，确保活动的安全。

（18）协助甲方以及公安机关保护各种现场，包括治安、刑事案件现场、各类事件现场、火灾（警）交通及安全事故现场等，为甲方、公安机关提供可靠资料。

（19）服从甲方的调遣，执行甲方有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，努力做好安全保卫工作。遇到特大案件、意外事件第一时间向甲方报告。

（20）以预防为主，防消、防盗相结合的原则，加强防火、防盗及全巡查。负责巡逻的人员及时将存在的不安全隐患向当班领导、项目经理报告，并由项目经理向甲方汇报，并提示相关部门整改。

（21）本着保护重点，兼顾一般的原则，加强巡逻监控，防微杜渐，灵活机动地对目标内的情况进行全面监控和巡视，对各类不安全因素做到及时发现、及时汇报、及时处置。

（22）坚持各种登记、检查制度，认真做好记载，以备检验。

（23）负责馆内负责区域内的消防安全工作及突发事件发生时的疏散引导工作。

（24）完成甲方临时交办的其他安全保卫任务。

（25）提供雨雪天气或特殊事件等应急保障服务

（26）活动保障：做好甲方安排的紧急性、临时性的工作。

4、服务标准

（1）保安队员着装整洁、礼义大方、语言礼貌、认真敬业；

（2）坚持工作原则，不讲私情，坚守职业操守；

（3）对进出入馆区的人员严格进行检查、登记，杜绝易燃易爆物品进入馆区；

（4）保证馆区内消防设施器材的完好、无损坏、丢失；

（5）杜绝馆区内任何区域吸烟现象的发生；

（6）负责检查馆区内乱用电及使用明火的现象；

（7）对我馆重点部位重点进行巡查；

（8）负责协调馆内读者提出的本职工作范围内的问题；

（9）坚决制止打架、斗殴的现象在馆区内发生；

（10）在工作严防图书被偷、撕现象；

（11）各岗位人员需认真填写相关记录表。

（三）、设备设施维护维修服务

1、服务内容：包含服务区域内的门窗、桌椅、公共设施（包括但不限于地面石材、水泵、风机房电机等设备设施）、高低压配电室、插座灯具等设施设备的维修维护及保养工作；上下水、消防供水、空调冷热水系统等设备的巡查保养及维修工作；消防设备、监控设备、电梯等设备的巡视维护工作；工程建设的水电保障工作。

（1）建筑结构与公共设施维护：包括对图书馆建筑本体（如建筑内外墙面、地面、顶面（包含玻璃顶）、吊顶、屋面防水、围栏护栏、地沟、门窗等）的定期巡查及维护维修工作，和服务区域内桌椅、公共设施、插座、照明等设备设施的日常维护维修及保养工作。

（2）机电系统维护：涉及暖通空调系统（包含锅炉）、供配电系统、消防系统、强弱电照明、电（扶）梯及净水机等设备设施的定期巡查及维护维修工作。

（3）给排水系统维护：涉及上下水、消防供水、空调冷热水供应等设备设施的定期巡查及维护维修工作。

（4）智能化与安防系统维护：重点包括监控安防设备、门禁系统、一键对讲终端、语音播报系统、会议设备等智能化设备的定期巡查及维护维修工作。

（5）图书管理专用设备维护：针对自助借还书机、刷卡柱系统、报警系统等图书管理设备的定期巡检及维护保养工作。

（6）图书馆工程安全保障：对馆区日常运行及建设改造工程做好水电气供应和安全保障工作。

2、服务要求（主要涉及台账制度、人员配置、日常运维（巡检、值班、维护、维保）、维修响应（费用界定）、安全保障、工程监管、应急处置等方面）

台账制度

（1）对甲方移交的所有设备设施进行建档建册管理，规范看管，确保其不丢失和不

被人为损坏。对管护的设备设施需按照相关规定建立相应的台帐。设备设施被人为破坏的，由乙方承担相应的赔偿责任。

（2）制定设备设施安全运行的管理规定、操作流程、岗位责任、定期巡查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。

（3）对各类设备设施要建立日常巡查制度，建立相应的巡查档案。对水电气供应设备设施、电（扶）梯、空调（包含锅炉）、监控、排污设施、消防安全设施等设施建立定期巡查制度，如实记录其运行状况。

（4）制定设备设施的维护维修管理制度，出现问题或故障时，第一时间上报并及时处理，建立相应的维修档案记录。

人员配置

（5）为确保设备设施维护维修服务质量，乙方物业工程部配备具备相关资质所需的专业技术人员，须持有有效专业资质证书（如电工证、消防设施操作员证等），且证件必须在有效期内，人员配置不少于20人专业技术人员（不含主管）。工程主管须具有电气工程师职称，熟悉暖通、电力、电梯及消防等相关知识，并具备三年以上相关工作经验（提供工作证明）。由专业人员负责管理（开启、关闭、零星维修和养护）公共区域各项设备设施，严格执行操作规程，确保设备设施正常运行。

（6）乙方工程主管需参与甲方组织的重大设备设施更新维修、工程改造方案研讨，提供相应的专业技术支持。

日常运维（巡检、值班、维护、维保）

（7）对已经移交的设备设施，均需按照相关国家规范及行业规定的设备设施保养内容进行日常性的保养和维护，落实设备设施安全运维管理责任，确保其正常安全运行。

（8）负责馆区内建筑结构与公共设施、机电系统、给排水系统、智能化与安防系统及图书管理专用设备等日常巡查维护工作，并做好巡查维护记录。

（9）消防管道、水泵房、生活用水管道、储水箱每天巡视一遍，及时对管道及水箱腐蚀点进行除锈刷漆。

（10）加强公共区域中央空调、监控、门禁系统各组成部分等设备设施运行检查，出

现问题及时维修，确保正常功能。

（11）负责服务馆区内水电维修及值班，高低压配电室要求365天24小时有人专业值守、中央空调/锅炉开启时段运行班组值班，报修电话畅通（固定电话、值班手机）。

（12）配电值班人员对配电设备电压、电流、变压器温度、继电保护指示灯每天巡查2次并做好交接班数据记录，发现异常及时排除常规故障并做记录，故障现场无法排除及时向上一级汇报。定期检查、维护应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。

（13）中央空调/锅炉运维人员保障馆区中央空调冬夏两季中央空调正常运行维护保养工作，运行期间的空调值班、操作空调设备工作及空调运行节能工作。

（14）监控系统定期维护保养，发现问题及时处理和报告，确保设备运行正常。会议设备专人维护保养，确保设备运行正常。做好消防、安防智能弱电系统设备的日常维修维护及一般故障的排除，确保设备运行正常。定期清理和维护弱电井及井内设备。

（15）加强对重点设备设施（包含电（扶）梯、消防、配电、空调（包含锅炉）、监控及净水机等）的巡查管理，明确设备设施安全管理员职责，密切与维保（质保）或其他专用资质单位及对口管理单位做好对接沟通工作，出现问题或故障必须及时协同处置。

（16）电梯安全管理员负责全馆电（扶）梯的日常运行管理，发现问题及时联系维保单位或其他专用资质单位进行维修，监督维保合同规定定期维护保养工作，并做好维保记录，完成年度电梯安检并达标工作，相关费用由乙方承担。

（17）消防安全管理员负责全馆消防设备设施的日常运行管理，发现问题及时联系维保单位或其他专用资质单位进行维修，监督维保合同规定定期维护保养工作，并做好维保记录，完成年度消防检测并达标工作。

（18）配电安全管理员负责配电室相关设备设施的日常运行管理，发现问题及时联系维保单位或其他专用资质单位进行维修，监督维保合同规定定期维护保养工作，并做好维保记录，完成年度电气检测并达标工作。

（19）空调（包含锅炉）安全管理员负责空调（包含锅炉）相关设备设施的日常运行

管理，发现问题及时联系维保单位或其他专用资质单位进行维修，监督维保合同规定定期维护保养工作，并做好维保记录，完成年度天然气检测并达标工作。

（20）应制定切实可行的能源节约方案，内容包含能源节能计划及措施。能源节约具体有照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等均有切实可行的能源节约方案。

维修响应（费用界定）

（20）负责馆区内建筑结构与公共设施（包含地面石材）、机电系统（包含风机房电机等）、给排水系统（包含水泵）、智能化与安防系统及图书管理专用设备等维修保养工作，巡查过程中发现问题，及时维修处理，并做好维修保养记录。

（21）照明灯具、插座、低压电路、通讯线路维修接到报修 10 分钟响应，现场维修，较大故障 24 小时内排除故障。给排水系统维修对于漏水现象 10 分钟内到现场维修，较大故障首先制止跑冒滴漏，24 小时内维修完成。门窗桌椅、公共设施方面接到报修 10 分钟响应，门窗相关安全方面当天工作日内维修完成，每周对全馆门窗巡查一次，及时排除门窗安全隐患。

（22）对馆区重点设备设施（包含消防、电（扶）梯、配电、空调（包含锅炉）、监控及净水机等）日常巡查维护过程中，及时对故障点进行维修，超出物业公司资质范畴的维修工作，及时向采购人管理部门汇报，委托专用资质单位抢修，并同时以书面形式上报陕西省图书馆工程部。

（23）维保单位或其他专用资质单位维修过程中，应加强维修全过程监管，协同配合处理相关设备设施的维修工作，确保维修问题及时处理。

（24）所有设备设施维修作业避开读者高峰时段，选择闭馆期间进行，最小化影响读者阅读体验。

（25）设备设施的日常运行维护及耗材费用（馆内各类公共设施设备的日常检修管理，乙方负责单件单价单次 2000 元以内设备设施的日常检修及耗材费用，若超出2000 元，乙方只需承担 2000 元，超出部分由采购人承担，但对于乙方未及时发现或发现后未及时维修积攒的故障检修，所需费用全部由乙方承担）；物业共用部位、共用设施设

备中小型修缮人工及材料费用（单件单价单次 5000 元以内各类公共设施设备维修配件，若超出5000 元，乙方只需承担 5000 元，超出部分由甲方承担）。

（26）乙方承担各类专项费用：水箱清洗费；水质监测费；每年至少一次大楼外立面和玻璃顶玻璃幕墙清洗；每年至少一次的室内地面石材养护；锅炉房维保费（每个采暖季前的试机以及采暖季后的维护保养）；生活垃圾外运费；化粪池清掏费；污水井清掏费等相关费用全部由乙方承担。（大楼外立面和玻璃顶玻璃幕墙清洗、生活垃圾外运费、化粪池清掏费、污水井清掏费等专业工作物业公司须请具备资质的第三方公司进行）

安全保障

（27）配合甲方重要活动与工程建设的水电保障安保服务工作。积极配合馆内重大活动与工程改造期间临时用电用水与安保工作，接到指令 10 分钟响应。

（28）有重要和重大活动时，应提前对活动区域及相关设备（照明、空调、供水供电及安防监控等）进行全面检查，保障活动正常举办。

（29）积极配合甲方开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

工程监管

（30）馆区进行局部工程建设（如区域施工改造、设备升级更新等）时，应配合施工图纸审核，提前核对施工方案与现有设备设施的兼容性，并提出合理建议，同时做好相关设备的临时迁移、断电断水、安全防护等工作。乙方未提出兼容性意见等导致施工方无法施工、出现返工的，乙方应承担由此产生的全部费用。

（31）工程施工期间，应增加施工区域巡检频次，加强对施工区域的安全管理，重点检查对周围设备设施的影响，发现问题立即制止并要求整改到位，避免施工对设备设施造成损坏。

应急处置

（32）针对馆区设备设施可能发生的突发故障（如大面积停电、管道漏水、电梯困人、消防报警等），制定对供电、供水、电梯、消防设备突发故障的专项应急预案，定期

开展演练，并根据操练结果持续优化应急预案，做到突发事件及时控制避免故障扩大。

（33）发生设备设施突发故障时，应立即启动应急预案，第一时间向甲方通报情况，组织人员开展抢修，并采取有效措施降低对图书馆运营、馆藏图书及人身安全的影响。

(四)、绿化管理服务

1、服务内容：包括浇水、施肥、修剪、整形、除草、病虫防治、零星移栽、摆花及合同期间绿植死亡的补栽、修剪、整形、绿地内保洁、垃圾清理及其他临时性任务等馆内馆外的绿化管护服务工作。

2、服务要求

（1）乙方须根据图书馆整体氛围和各区域功能,统一配备绿色植物。要求配置、摆放合理，有详细方案计划。绿植要求盆内无杂物，叶面清洁、定期修剪、除虫、除草、及时浇灌，定期养护，及时更换。植物季相分明、群落完整、层次得当、生长茂盛。各类绿植须保证干形优美、根系发达、植株丰满健壮，叶面干净光亮，无病斑、虫口和腐烂变质，无缺水干旱现象。

（2）草坪（地）保持平整，及时修剪，草高不得超过 8 厘米。每年消除草坪（地）杂草 5 遍以上，杂草面积不大于 5%。

（3）常年保证有效灌溉、排水，及时平整低洼地，做到基本无积水。

（4）乔、灌木按植物生长周期，每年至少修剪 3 次以上，按照政府相关规定拔除枯死的灌木及树木，并及时补种，做到基本无杂草、枯枝、病枝，无附着寄生虫。

（5）经常巡视，及时处理歪倒树，做到树木基本无倾斜。

（6）每日巡视绿化情况，做到树木、绿篱等无杂物、无蜘蛛网、无藤蔓缠绕。

（7）及时进行病虫害防治。

（8）草坪、乔、灌木等要及时补种，满足整体绿化效果。

（9）各类绿植的修剪整形、施肥、浇水每月不少于 2 次，确保绿植长势优良、叶色葱郁、株表清洁和枝繁叶茂，无衍生乱草或枯叶，无枯黄死亡。保持各类绿植的新鲜和美观，如因养护异常或环境条件不适，绿植出现问题，须及时补充更换。根据各类绿植生长习性、季节环境等因素做好适时养护，确保绿植正常生长，同时做好绿植的更新。

（10）各类绿植盆面无杂污、破损，花槽底无积水。养护等作业期间须保持现场环境卫生洁净，做到人走场净。按照实际需求做好绿植摆放位置的调整，确保摆放位置合理有序、整洁美观。

（11）乙方应按照现有绿植标准进行配置，乙方在各自辖区内新增植物品种、株高、冠径需经甲方审批同意后采买。

（12）大型活动保障，负责大型活动花卉摆放及后续养护管理。

第三章 物业服务人员要求及考核

第五条 物业服务人员具体要求

（一）、岗位人员要求

岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1	1. 年龄≦50 周岁； ▲2. 具有本科及以上学历； ▲3. 具有 5 年及以上类似项目物业服务管理经验。 4. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面负责项目日常组织和指挥工作。
2	项目经理助理	1	1. 年龄≦50 周岁； ▲2. 具有本科及以上学历； ▲3. 具有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。
3	保洁主管	1	1. 年龄≦45 周岁； ▲2. 具有大专及以上学历； ▲3. 具有 3 年及以上类似项目保洁服务管理经验； 4. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发疾病性疾病。具备良好管理协调能力，责任心强。
4	保安主管	1	1. 年龄≦50 周岁； 2. 具有大专及以上学历； 3. 具有 3 年及以上类似项目安保服务管理经验； 4. 退伍军人优先； 5、持有保安人员资格证。
5	保安队长	1	1. 年龄≦50 周岁； 2. 退伍军人优先； 3. 持有保安人员资格证。
6	保安副队	1	1. 年龄≦50 周岁； 2. 持有保安人员资格证。

	长		
7	保洁员	60	1. 年龄≦55 周岁； 2. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病； 3. 持有健康证明。
8	文书（兼会议服务）人员	1	1. 年龄≦40 周岁； 2. 大专及以上学历； 3. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
9	绿化员	6	绿化班长（1 人）： 1. 年龄≦55 周岁； 2. 能熟练使用绿化工具及器材，从事过绿化养护工作 3 年以上； ▲3. 具有人社部门颁发的园林绿化类相关专业中级及以上称职证书； 4. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。 绿化工（5 人）： 1. 年龄≦55 周岁； 2. 能熟练使用绿化工具及器材，具有 3 年及以上绿化养护工作经验； 3. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
10	维修人员	21	▲1. 工程主管（1 人）：年龄≦50 周岁，工程主管须具有电气工程师职称，熟悉暖通、电力、电梯及消防等相关知识，并具备 3 年以上相关工作经验； 2. 配电室值班人员（3 人）：年龄≦50 周岁，具有特种作业操作证（高压电工证），具有设施设备维护维修经验； 3. 水泵房值班人员（3 人）：年龄≦50 周岁，具有设施设备维护维修经验； 4. 中央空调（包含锅炉）值班人员（3 人）：年龄≤50 周岁，具有特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作）。 5. 电工（5 人）：年龄≦50 周岁，具有特种作业操作证（高压电工 2 人，低压电工 3 人），具有设施设备维护维修经验； 6. 水工（2 人）：年龄≦50 周岁，具有设施设备维护维修经验； 7. 空调运维人员（2 人）：年龄≦50 周岁，具有特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作）。 8. 电梯管理员（2 人）：年龄≦50 周岁，《特种设备安全管理人员

			证》（项目代号:A4）及《特种设备作业人员证》（项目代号:T1 或 T2），具有设施设备维护维修经验；
11	保安员	56	1.年龄≦45 周岁，身高 1.65 米以上； 2.身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病； 3.持保安员上岗证； 4.退伍军人优先。
12	消防控制室人员	6	1.年龄≦45 周岁； 2、持有处于有效期内的四级/中级及以上消防设施操作员（或建（构）筑物消防员证），并保证持证上岗。
合计：156 人			

1、乙方按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

2、乙方的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

3、乙方员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过采购人审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应自觉遵守采购人各项规章制度，自觉遵守疫情防控各项要求，经过相关专业知识培训,具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质,能胜任工作。

4、乙方项目经理不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资质，具有类似项目物业管理工作经验，有较强的协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足甲方的要求，甲方可要求乙方进行更换或调整。如因乙方原因需对项目经理进行更换或调整，须征得甲方管理单位同意后进行。未经过甲方同意，乙方擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为乙方单方面违约，甲方有权终止合同。

5、服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求乙方更换人员：

（1）严重违反甲方规章制度的；

（2）严重失职、营私舞弊，给甲方造成重大损害的；

（3）同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成甲方的工作任务造成严重影响，

或者甲方提出相关解决方法，但拒不改正的；

（4）提供虚假个人信息资料的；

（5）被依法追究刑事责任的；

（6）员工患病或者非因公负伤，不能从事现岗位工作的；

（7）员工不能胜任工作或不服从甲方合理工作安排的；

（8）拟聘人员不能提供健康证明的。

（9）物业服务人员统一着装、礼义大方、语言礼貌、认真敬业。坚持工作原则，不讲私情，坚守职业操守。

（二）人员持证要求

1、工程主管 1 人，具有电气工程师职称

2、水电工（13 人）（含配电室、水泵、电工、水工），其中高压 5 人，低压 8 人，提供处于有效期内的特种作业操作证；

3、电梯管理员（2人）提供处于有效期内的《特种设备安全管理人员证》（项目代号:A）及《特种设备作业人员证》（项目代号:T）；

4、空调运维人员（5人）提供处于有效期内的特种作业操作证：专业类别分别为制冷与空调设备运行操作作业；

5、消防控制室人员（6 人）提供处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证）四级/中级证书；

6、绿化班长（1人）提供人社部门颁发的园林绿化类相关专业中级及以上称职证书；

（三）、人员配备设备器械要求

（1）乙方需提供本项目所需设备的配置清单。

（2）乙方应配本项目所需设备工具：保洁工具、设施设备维修维护工具、及安保设备（对讲机、警用器械）。

（3）乙方需配备本项目所需人员服装及物业日常消耗品。

（四）、培训要求

（1）乙方应制订具体的培训考核方案，方案内容包含培训：针对不同的岗位职责、

行为规范、服务礼仪及心理辅导等方面；考核：针对不同的岗位、制度及工作程序制定考核方案。

（2）乙方定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于 2 次，保证上岗人员专业素质，服务质量符合甲方要求。

（3）乙方服务工作除应按内部流程实施外，还应接受甲方随时检查，如因质量未达到目标，甲方有权要求其整改。

（五）、物业考核标准及实施办法

1、考核标准

（1）考核标准以附件：《陕西省图书馆物业服务质量考核表》为依据。

（2）评分考核每月一次，由高新专班国资科、保卫科、工程部按照考核标准对本月服务进行评分，月度考核评分结果将作为当月合同拨付款项的依据。

（3）对于突发事件、临时性工作经过沟通须物业公司完成的也纳入当月考核范围。

2、考核细则及办法

（1）根据考核标准，月度考核采取评分制（ 日常检查占 70%，月度检查得分占 30%）。

（2） 日常考核按项目服务类别划分考核单位，总分 100 分。

（3）各类别下列考核内容，每项内容 10—30 分不等，未达到标准的，以本内容最高分向下递减，每扣一分罚款一千元。

（4）每月考核除常规考核外，其他增项以物业每月报送月报为准，进行考核评估。增加项不列在常规考核表内，只做单月考评。

（5）不定期进行抽查，建立抽查考核台账，每次抽查后由乙方签字确认抽查考核评分。乙方拒绝签字确认的，以甲方抽查考核评分为准，并加扣 5 分。

3、考核服务质量判定

月度考核由国资科综合各部门评分表，给予物业公司月度考核合格、一般合格、严重不合格、和其它严重事故。

（1）合格：服务质量符合项目标准，各项检查均为达标，月考核表满分，评为 A 级。

（2）一般合格:服务质量有细微瑕疵，服务质量中有轻微不达标但未造成不良影响且及时整改，月度考核总扣分不超过 20 分，评为 B 级。

（3）不合格：连续 2 次出现类似的一般合格；对服务不达标项未整改或不按时、不按要求整改的事项；服务中存在事故隐患，服务态度恶劣且受到投诉（大于 2 次）；违反操作规定，引起事故事件；服务单位内部管理制度不健全、管理不到位、对服务质量影响重大或连续影响服务质量的；严重违纪造成不良影响或事故隐患。考核表总扣分超过 20 分，评为 C 级。

（4）其他严重事故：严重违反法律法规及行业安全标准要求，违章作业引起事故、事件，严重违反法律法规及相关规定，造成恶劣影响的或连续两次评为 C 级，直接评为 D 级。

4、处罚办法

处罚分为扣分或处以罚金、下达整改通知、解除合同等三种方式。

1.扣分或处罚金方式：扣分：国资科按月汇总各部门评分表，每扣一分罚款壹仟元，在服务费中结算。处罚金：对日常检查的服务质量问题项按考核细则直接开出罚单，“一事一罚”，罚款五千至两万，在费用结算时单独扣减。

2.下达整改书：同类服务问题进行扣分，罚金两次以上，由国资科向乙方下达整改通知书，责成限期整改，整改期间当月服务费停止拨付。如整改到位，考核达标当月服务费可按 95%结算；如整改不到位，考核不合格当月服务费不予结算。

3.解除合同：经考核评估，连续三个月发生违约事项；责令整改项目仍存在问题且拒不履行整改内容；发生严重治安事件、刑事案件、火灾及其他事故的；出现治安事件自然灾害或群体性事件，乙方不及时按照预案和甲方要求采取措施，造成严重后果的，直接解除合同。

第三章 物业服务费用

第六条 物业服务费的收取

（一）本合同物业服务费 1 年物业服务费:（2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）

人民币大写：陆佰玖拾捌万贰仟捌佰捌拾肆元整（小写 6982884.00 元/年），每月物业服务费:人民币大写：伍拾捌万壹仟玖佰零柒元整/月（小写 581907元/月）。以上费用均为含税价。

甲方开票信息:

全称:陕西省图书馆（陕西省古籍保护中心)

纳税人识别号:12610000435200976R

地址:陕西省西安市长安北路 14 号

乙方收款账户信息:

收款单位全称: 立新众联务管保安集团有限公司

银行账号:61050175380000000949

开户行:中国建设银行股份有限公司西安凤城五路支行

地址:陕西省西安市未央区凤城五路 26 号

（二）结算方式

甲方每月月末对乙方的服务质量进行考核，以陕西省图书馆《物业服务质量考核表》（附件）为准，乙方得分在 60 分以下的，即为不合格，甲方无需向乙方支付该月服务费用。乙方累计两个月考核得分均在 60 分以下，甲方有权单方面解除本合同。物业服务费经甲方考核合格后，双方对乙方的月度物业服务费进行结算，结算方式为物业服务合同费用的月均摊服务费扣减乙方违约、扣分罚款后，剩余费用为乙方当月物业服务费。次月前，按结算结果支付。甲方每次付款前，乙方均须向甲方开具合格增值税普通发票，否则，甲方可拒绝付款且不承担任何责任。

（三）在服务过程中，如甲方需增加服务人员或在约定服务内容的基础上另需增设、扩大或减少相关服务项目，则按相关岗位的人均综合费用，经双方确定的，增加或减少的费用与本合同物业服务费一并予以支付或扣除。

第七条 物业服务费的界定

（一）甲方承担的费用

1、馆内区域及物业管理用房产生的水、电等能源费，商户区域产生的水、电等能

源费甲方承担（商户部分产生的水费、电费、采暖费、电梯费、生活垃圾处理费等能源费甲方进行收取）。

2、为乙方无偿提供物业所需的功能及必要办公用房（如：工具间、库房、值班宿舍、室外值班岗亭等）。

3、馆内大型维修改造、修缮等费用。

4、不属于乙方承担外的各项费用支出。

（二）乙方承担的费用

1、承担符合西安市当地大型公共场所物业二级服务标准内服务项目支出含。

（1）水箱清洗费；
（2）水质监测费；
（3）每年至少一次大楼外立面和玻璃顶玻璃幕墙清洗；
（4）生活垃圾外运费；
（5）化粪池清掏费；
（6）污水井清掏费；
（7）每年至少一次的室内地面石材养护；
（8）锅炉房维保费（每个采暖季前的试机以及采暖季后的维护保养）.

2、乙方自用的行政办公费用，包括耗材采购、物资运送等交通费；办公用品用具、行政办公费、继续教育费， 日常通讯费等。

3、设备设施的日常运行维护及耗材费用（馆内各类公共设施设备的日常检修管理，负责单件单价单次 2000 元以内设备设施的日常检修及耗材费用，若超出 2000元，乙方只需承担 2000元，甲方承担超出部分费用）。

4、物业设施设备中小型修缮人工及材料费用（单件单价单次 5000 元以内各类公共设施设备维修配件，若超出 5000元，乙方只需承担 5000元，甲方承担超出部分费用）。

5、卫生清洁耗材费用：

（1）公共区域日常所需的拖布、尘推、扫把、垃圾铲、家私腊、碧丽珠、清洁药剂等；

（2）购买专项保洁用品（如：玻璃清、碧丽珠、不锈钢油等）所产生的相关费用；

（3）购买四害消杀所需药剂，如蟑螂药、老鼠药、消毒液等。

6、绿化养护、绿植购置或租赁费用：

（1） 日常绿化所需除虫、除草等药剂；

（2） 日常绿化浇水产生的公共能耗水费；

（3）馆内绿植的购置或租赁费用。

7、公共秩序维护费用。

8、管理设备分摊及固定资产折旧费：

（1）清洁服务设备（单擦机、洗地机、吸尘器、地毯抽洗机等）；

（2）工程工具（电工、水工、木工工具等）；

（3）绿化设备（高枝剪、剪刀、锄等工具等）；

（4）保安设备（对讲机、警用器械等）；

（5）办公及客服设备（电话机、对讲机、打印机、电脑、复印机等）。

9、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用。

10、员工宿舍租赁及就餐费用。

11、各类专项费用：

（1）消防设施设备的定期维保与年检费；

（2）电梯设备的定期维保与年检费；

（3）空调维保费；

12、乙方完成本合同约定义务所需的其他所有费用。

第四章 双方权利与义务

第八条 甲方的权利义务

（一）审定乙方制定的物业服务计划，并监督实施。有权检查乙方执行合同的情况和服务质量，提出合理的意见和要求，要求乙方在合理期限内改正其违约行为或提高其服务质量。

（二）甲方应安排指定的机构和人员负责与乙方的工作配合，根据实际情况甲方根据实际情况为乙方提供物业管理用房及值班用房。

（三）甲方要求乙方在本项目区域内行使物业服务内容以外的服务项目，乙方须予

以遵守，双方签订补充协议对相关服务事项进行约定。

（四）甲方应对乙方行使管理和服务提供必要的条件和方便。包括无偿提供合理范围的服务办公室和仓库等管理用房。

（五）负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题。

（六）按照物业服务合同的要求，及时、足额支付物业服务费和其他各项应付款项。

（七）馆内区域及物业管理用房产生的水、电等能源费，商户区域产生的水、电等能源费甲方承担(商户部分产生的水费、电费、采暖费、电梯费、生活垃圾处理费等能源费甲方进行收取)。

（八）为乙方无偿提供物业所需的功能及必要办公用房(如：工具间、库房、值班宿舍、室外值班岗亭等)。

（九）馆内大型维修改造、修缮等费用。

（十）不属于乙方承担外的各项费用支出。

（十一）有关法律、法规、规章规定的甲方其他权利义务。

第九条 乙方的权利义务

（一）根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务、收取物业服务费。

（二）乙方有权制定和执行有关物业服务管理的各项规章制度，经甲方审核通过后予以执行。按照甲方提出的物业服务标准和要求制定服务计划，负责编制房屋非本体建筑部分、附属建筑物、设施设备、绿化的年度维修养护计划，并报送甲方审核，经甲方同意后予以执行。

（三）乙方应按照合同约定对本项目进行全面的管理和服务，向甲方告知服务区域内物业服务的有关情况，保证管理和服务的质量，维护甲方的形象。

（四）妥善保管和正确使用本项目的档案资料，及时记载有关变更信息。

（五）对甲方及使用人违反《物业服务合同》的行为，采取告知、劝说和建议等方式督促甲方和相关使用人改正。

（六）按照劳动法律相关规定结合当地实际用工需求，依法聘用劳动人员提供服务。

（七）不得擅自占用本项目服务区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘本项目服务区域内的道路、场地。不得擅自改变物业管理用房的用途。确需临时占用、挖掘本项目服务区域内道路、场地的，应提前征得甲方同意并按规定办理相关手续，制定施工方案，开工前要在项目服务区域内公示，施工过程中尽可能减少对正常秩序的影响，并及时恢复原状。

（八）代缴商户部分的水电费用每月与甲方核对确认，且将代缴后相关部门开具的水电费发票原件交于甲方财务，乙方留存发票复印件。

（九）乙方保证其服务范围内无任何重大投诉（对甲方形象产生社会面的负面影响即视为重大投诉）、安全事故、乙方人员侵权事件等发生，否则，按照 2 万元/次的标准向甲方支付违约金；同时，引发的经济赔偿责任、法律责任以及给甲方造成的损失等，均由乙方自行承担，乙方须及时消除相关事件对甲方的影响。

（十）因业务资质或管理需要，经甲方书面同意后，乙方可以将部分业务分包给专业公司（保洁、保安、常规维修等不得转包、分包），但不允许整体转包。乙方对分包部分的服务质量承担连带责任。

（十一）人员雇佣及工资标准

乙方须保障所有人员待遇不得低于西安市最低工资标准；乙方须与员工签订劳动合同，引起劳动关系、工伤问题由乙方负责。乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

乙方与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

（十二）本合同终止（包括服务期限届满、合同未到期解除等情形）之日，乙方须将甲方提供的设备、设施、材料、图书资源、场地、读者资料、借阅信息以及其履行合同过程中获得的与甲方有关的全部信息资料等向甲方整体移交，并经甲方清点无误、验收合格。否则，甲方不再向乙方支付剩余未付费用，且乙方还应按照合同总价的 10%向甲方支付违约金，并赔偿给甲方造成的损失。

（十三）遵守甲方关于高新馆区的规章制度规定，接受甲方的监督，对甲方提出的建议、意见等，均须积极响应、整改。

（十四）乙方应对履行本协议而从甲方处所获悉的一切资料、信息进行保密。未经甲方书面同意，乙方不得擅自将上述资料、信息泄露给第三方，也不得用于本协议以外的事项。乙方的保密义务不因本协议的解除或终止而终止。乙方违反本合同约定的保密义务的，每发生一次，乙方须按照合同总价的 5%向甲方支付违约金，并赔偿给甲方造成的损失。

（十五）承担乙方原因造成的人身、财产损失责任。

（十六）对需进入本项目服务区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务，甲乙双方应当积极配合。

第五章 服务期限

第十条 服务期限

本合同服务期限为壹年，自2026年1月1日至2026年12月31日止。期限届满，本合同自动终止。

第六章 违约责任

第十一条 非因法律规定、合同约定，任何一方擅自解除本合同，应当承担违约责任，如最终导致合同不能履行，违约方应当赔偿未履行部分合同金额 5%的违约金给守约方，由此给守约方造成其他经济损失的，违约方还应负责赔偿。

第十二条 任何一方不履行本合同规定的义务或违反合同约定，给对方造成损失的，应负责赔偿。乙方未按合同要求提供服务，或乙方服务质量不能满足甲方要求的，甲方有权要求乙方整改，乙方拒不整改或整改后仍不能达到甲方要求的，每发生一次，乙方须按照合同总价的 5%向甲方支付违约金，并赔偿给甲方造成的损失；同时，相关情形累计发生三次，甲方即有权通知乙方解除本合同，本合同因此解除的，乙方仍须承担前述违约责任。

第十三条 如因遇国家法律、法规、政策的规定与本合同发生冲突的，双方应协商对本合同进行相应调整，使之符合法律规定。

第七章 其他责任

第十四条 如因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能或造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。因乙方管理不善或操作不当或没有按规定进行日常保养等原因造成重大事故的，由乙方承担全部责任，造成甲方损失的，乙方还须赔偿甲方所受损失。

第十五条 乙方不承担非乙方管理失误造成甲方或相关使用人物品丢失、被盗、损坏或发生的其他安全问题，但乙方应协助公安机关积极破案。

第十六条 乙方因维修养护本项目共用部位、共用设施设备需要暂时停水、停电、停止共用设施设备使用时，须提前告知甲方及所有入驻单位，如因未告知造成的损失，乙方应承担相应责任。

第十七条 乙方不承担非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍且乙方已采取应急措施造成的损失。

第八章 不可抗力及突发事件处理

第十八条 不可抗力

由于不可抗力事件，致使一方在履行其在合同过程中遇到障碍或延误，不能按约定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”）应立即通知对方，并按照相关法律法规规定处理后续事宜。

第十九条 突发事件处理

为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事方应按有关规定或协商处理。

第九章 合同的变更、修改和解除

第二十条 本合同(含附件)的任何变更和修改都应当经双方平等协商达成一致后，签订书面的变更和修改协议。任何一方不得擅自变更和修改合同。

第二十一条 乙方提供虚假资料投标的，或乙方在服务过程中弄虚作假的，或乙方被纳入政府采购黑名单的，甲方有权解除合同。

除本合同规定的单方解除合同的情形外，如果双方认为提前解除合同对双方都是有利的，双方需协商一致提前解除合同，否则，任何一方不得擅自解除本合同。

第十章 争议解决

第二十二条 凡因执行本合同或与本合同有关的一切争议，双方应当通过平等协商解决，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决争议。

第二十三条 双方就本合同及本合同的履行发生争议后及在争议处理过程中，双方均不应因争议的发生而改变或终止本合同的履行，但涉及争议需等待处理结果方能继续履行的部分除外。

第十一章 附则

第二十四条 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议。

第二十五条 对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力。

第二十六条 本合同连同附件一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

第二十七条 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签署并加盖公章或合同专用章后生效。

本合同首部/签署页当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。

因首部/签署页联系方式和联系信息错误或单方变更后未及时书面通知而无法送达的自交邮后第 7 日视为送达。

以下无正文，为甲乙双方就陕西省图书馆（陕西省古籍保护中心高新馆区）物业服务项目物业服务合同的签署页。

甲方（盖章）：陕西省图书馆（陕西省古籍保护中心）

法定代表人或授权代表（签署）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签署）：

2026 年 5 月 12 日

附件

陕西省图书馆物业服务质量考核表

考核内容	考核要求	考核得分	提升建议	备注
高低压配电值班、水房值班。	每天值班巡查设备运行情况并记录			
馆内外墙面、地面、吊顶。	每天一次巡视、无灰尘、印迹、污垢、污渍等。			
供水水泵、水箱、上下水管道巡视维护维修	无跑冒滴漏现象 、设备完好率100%			
门窗桌椅、扶手、公共设施。	表面清洁、颜色鲜艳，无灰尘、污渍、无积灰。馆内、外消防通道保证干净整洁、通畅，无杂物堆积。			
公共卫生间	卫生间应做到无异味、臭味，无烟头纸屑、污物污水。台面、坐便、蹲便、小便器做到洁净无黄渍。			
消防设施、监控设备巡查维护	每天巡查、除尘刷漆发现故障及时报修			
电梯、空调设施设备巡查维护	每天巡查、除尘刷漆发现故障及时报修			
照明、插座、通讯线路巡查、维护维修	每天巡查、及时维修完好率100%			
馆内重大活动、工程建设配合工作	完成临时水电设备保障工作			
草坪（地）保持平整，草高超过8CM及时修剪。	草坪（地）保持平整，草高超过8CM及时修剪。			

每年消除草坪（地）杂草3遍以上，杂草面积不大于5%。	每年消除草坪（地）杂草3遍以上，杂草面积不大于5%。			
常年保证有效灌、排水，及时平整低洼地，基本无积水。	常年保证有效灌、排水，及时平整低洼地，基本无积水。			
花岗石、大理石	表面光亮			
地砖	光亮、色泽均一，点、线、面线条清晰。			
PVC地板	表面平整。			
木地板	表面光亮。			
消防通道	无灰尘、印迹、污垢、污渍等。			
安保	图书馆开放期间，保安队员对各楼层进行巡查，对违反公共场所秩序和本馆规定的人和事件应加以劝阻（如吸烟、喧哗、随地吐痰及乱扔果皮纸屑、破坏公物及公共设施等）；			
人员管理疏导	在入馆人流高峰期要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇到紧急情况，应能迅速将读者从馆内疏散，并认真做好防爆、防盗、防人身伤害工作。			
闭馆巡查	负责图书馆闭馆后的全馆巡查，确认无读者滞留后再关闭大门，并切断电源、关闭门窗；			
考核评分结果：				

注：满分100分，90分以上（优），60-90（合格）60分以下（不合格）

具体标准如下：

（一）乙方应建立健全与服务内容及标准相匹配的规章制度，具有管理精细、服务有效的信息化管理体系，合理划分网格，定人定岗定责，责任到人。

（二）乙方针对本项目制定档案管理方案，方案内容档案资料的收集、分类、归档、使用、保存及销毁。

（三）乙方应制定各项突发事件应急预案。内容包括①自然紧急事件（恶劣天气、停水停电、火灾、防汛）②安全事件（打架斗殴、寻衅滋事、意外伤亡、踩踏、电梯困人）③违法事件（盗窃、暴恐、爆炸、破坏）的预防及处置措施。

（四）乙方的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩带明显标志上岗，工作规范。

（五）乙方形象得体，礼仪举止行为规范、站姿稳健、坐姿得体，精神状态良好。微笑服务、礼貌用语，沟通交流热情大方，咨询解释及时主动。

（六）乙方需遵守甲方规章制度，如遇员工盗窃采购人资产，投标人自行承担相关法律责任及赔偿。除了赔偿损失外，另扣除当月 1%的物业管理费。

（七）乙方应确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事,不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。